

Visibilizar y fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería, mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC

Ensayo

Realizado por:

Miguel Angel Montenegro Martinez

Tutora:

Mónica Andrea Lopedá Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD José Acevedo y Gómez, enero de 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Clave.....	3
Visibilizar y fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería, mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC	4
Conclusiones.....	13
Referencias.....	14

Resumen

Se realiza una Investigación – Acción y se ejecuta en el marco del Diplomado de Construcción de Redes Sociales de Comunicación, donde se sustenta un ensayo crítico cuyo objetivo es visibilizar y fortalecer la red social interna de la PSO Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC, donde se diseñan metodologías lúdicas y capacitaciones de conductas asertivas que mejoren el clima laboral de la organización. Este diálogo se construye con los fundamentos de autores trabajados en el DCRSC, los cuales sustentan los planteamientos colectivizados y se incita al lector a que identifique la importancia de fortalecer la red social interna de la PSO elegida por su objeto social.

Palabras clave: Comunidad, Red Social, Comunicación Interna, Canales de Comunicación, Conductas Asertivas.

Visibilizar y fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC

El siguiente ensayo se presenta como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes sociales de Comunicación, Opción de Trabajo de Grado. Se sustenta la tesis con el objetivo de visibilizar y fortalecer la red social interna de la PSO Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC.

En Ciel Ingeniería se logra identificar que el uso inadecuado de los canales de comunicación los cuales han generado una interacción no asertiva en áreas asistenciales, técnicos de producción, hardware y software, generando un clima laboral inadecuado al interior de la organización.

La tesis afirma que para visibilizar y fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC es necesario seguir un conducto regular que se plantea para lograr que la comunicación sea asertiva y eficaz.

La estrategia que se plantea en la investigación y acción permite visibilizar y proponer como fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC.

De acuerdo con los hallazgos y las intervenciones realizadas en la PSO, con lo anterior concuerda Kamlongera y Mafalopulos (2008) “Los enfoques y los modos de comunicación ayudan a determinar la dirección de la comunicación (promover, educar, informar, etc.) para obtener los mejores resultados” (p.32).

Durante la investigación y acción de la PSO Ciel Ingeniería se evidencia que es una entidad que lleva 37 años en mercado fue fundada como una empresa de software y hardware

para comunicación visual. Pioneros en introducir tecnología multimedia a los programas de concurso de la televisión colombiana: El programa del millón, el precio es correcto, compre la orquesta, entre otros.

Son pioneros en el concepto de atención inteligente donde han transformado a las organizaciones en sus procesos de atención al usuario y contribuye en la sociedad realizando soluciones tecnológicas haciendo que las relaciones entre las organizaciones y las personas sean más efectivas y prácticas, con el fin de mejorar el proceso de atención a los usuarios en las entidades que brindan servicios al ciudadano, entre ellas están sectores como (educativo, salud, financiero, retail, entre otros)

Su visión se concentra en lograr el crecimiento integral de las personas y de la organización, a través del desarrollo de negocio de la tecnología con alto nivel de innovación para procesos de atención y comunicación inteligente.

Actualmente la PSO Ciel Ingeniería se encuentra en la ejecución de una solución tecnológica de video atención, cuya funcionalidad permite que los funcionarios de las entidades prestadoras de servicios al ciudadano puedan operar por medio de video atención con el ciudadano, haciendo que el usuario no tenga que desplazarse a la entidad y puedan ser atendido por medio de una video llamada agendada, con el fin de cumplir con las normas sanitarias sobre el covid-19 y así permitir que las personas se adapten a la nueva normalidad.

Partiendo del planteamiento del autor se escoge la PSO Ciel Ingeniería debido a que cumple con el objetivo social y que actualmente soy parte del equipo comercial de la compañía y el acceso a realizar esta investigación y acción fue más concreto partiendo que se permitió ahondar en cada proceso de la organización y que en la actualidad nos encontramos en confinamiento, lo cual sería difícil tener un acceso a las demás PSO propuestas al inicio del

curso, lo que más llamó la atención de la PSO fue que como su objetivo es facilitar las relaciones de comunicación entre las organizaciones y las personas, y esta presenta problemas de comunicación interna.

Identificamos que la PSO realiza dinámicas comunicativas al interior como al exterior de la organización, al interior de la PSO el gerente general realiza reuniones mensuales con el departamento comercial para validar el cumplimiento de ventas y nuevas oportunidades de negocio, los líderes de los procesos se reúnen semanalmente para delimitar el estado de los proyectos que se están ejecutando con el fin de tener un cronograma de entregas a las organizaciones que compran las soluciones de Digiturno.

La directora de recursos humanos realiza actividades de integración social donde busca que los trabajadores de la organización afiancen su relación laboral y de conocimientos generales de la compañía desde los procesos administrativos como operativos.

Las dinámicas que se realizan al exterior de la compañía son realizadas por el equipo comercial y gerentes que supervisan los proyectos a las entidades que adquieren las soluciones tecnológicas con el fin de realizar un seguimiento de cómo está operando la solución en la entidad o si esta presenta algunos incidentes que impidan el buen funcionamiento del Digiturno.

Otras dinámicas que se presentan son las famosas llamadas de seguimiento, cuya función es que cada comercial llame a los clientes de la PSO para estrechar y afianzar las relaciones con el fin de fidelizar los clientes de la compañía. La información se recopiló gracias a la coordinadora de innovación la ING. Ammy Vanessa Cruz Mejía quien nos permitió acceder al interior de la organización y direccionó en esta investigación, donde fue partícipe de las actividades y capacitaciones realizadas.

En este trabajo práctico e investigativo se encuentran hallazgos importantes entre ellos presenciamos que a pesar de ser una compañía que busca mejorar la comunicación de las personas y las organizaciones, al interior de la Ciel Ingeniería existen problemas de red social interna, y es debido al desconocimiento del conducto regular organizacional, el cual especifica los mecanismos de solución e identifica los comités de convivencia que tiene la organización para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la organización.

Es realmente impactante como una entidad que crea y diseña soluciones de comunicación digital, este presentando este tipo de problemas. Cuando se realiza el sociograma y los conjuntos de acción se logra identificar que se presentan incidentes en ciertas áreas de la organización, por lo cual se realizan reuniones con el área de producción, donde se reafirman que los canales de comunicación no tienen uso asertivo y esto es debido al desconocimiento de las TIC.

Gracias a los sociogramas y sus conjuntos de acción logramos identificar la comunicación de todas las áreas de la compañía y la dependencia de los procesos, se observa que no todas las áreas tienen interacción y trabajan en colaboración.

Se identifica también que, aunque todas las áreas trabajan para un mismo objetivo, no todas tienen acceso y conocimiento de los procesos que desarrolla cada área y en ocasiones la comunicación no es asertiva por desconocimiento del proceso. Se observa que la comunicación de la PSO es horizontal y los procesos que presentan incidentes son las áreas de producción de hardware, software y el equipo asistencial.

Cuando los operarios pasan por alto el conducto regular de la compañía y no escalan las incidencias que presentan con los demás compañeros de trabajo y envían correos a la dirección de gestión humana, el conflicto se tiende a salir de control, con lo anterior concuerda

Kamlongera y Mafalopulos (2008) “El mensaje que se transmitirá deberá ser identificado o tratado con la comunidad o el grupo seleccionado” (p.33).

También se logra identificar que el comité encargado de resolver estos incidentes de acuerdo con la directora de gestión humana es el comité de convivencia, así que se solicitó una reunión con ellos, pero fue rechazada, se habla con la coordinadora de innovación, para que nos diera a conocer la metodología de soluciones de conflictos internos y nos encontramos que dicha estructura no existía, por ende, los problemas que se viven al interior de la PSO no están resueltos, otra problemática evidenciada son los tiempos de entrega de las soluciones de atención al usuario, estas se ven retrasadas debido a que el producto en ocasiones llega en mal estado y esto hace que los tiempos de producción, pruebas, se incumpla al cliente con las entregas.

Con lo anterior concuerda Kamlongera y Mefalopulos (2008) “La educación y la capacitación se incluyen en la categoría del diseño didáctico, mientras la movilización de la comunidad, la formación de grupos y las redes y asociaciones pertenecen a la categoría del diseño de actividades de movilización grupal” (p.21).

Afirmando el fundamento del autor, proponemos fortalecer la red social interna de Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC mediante una estrategia que se basa en la reestructuración del plan de acción que vigorice la metodología del comité de convivencia de la organización, utilizando las TIC para mejorar el clima laboral de la comunidad de Ciel que se está viendo afectado en las relaciones del personal de la compañía.

Cabe resaltar que se evidencian hallazgos que han generado gran logro para la organización entre ellos destacamos que Ciel Ingeniería crea el primer sistema de atención al usuario para eliminar las filas que se presentaban en las organizaciones, otro logro importante

fue el desarrollo del juego interactivo del programa de TV “ Quiere Cacao” no obstante pone en marcha el primer sistema de atención al usuario para personas invidentes, y en la actualidad se han implementado más de 32.000 soluciones de atención al usuario donde 3.500 soluciones son para personas invidentes.

Ciel Ingeniería hace presencia en Coldeportes en los juegos de Cartagena de Indias en el 2006, implementando marcadores deportivos que eran utilizados para informar los nombres y los tiempos de los corredores.

De acuerdo con estas evidencias se toma la iniciativa de realizar un cronograma de actividades lúdicas de interacción entre diferentes áreas de la compañía en capacitaciones de conductas asertivas y uso adecuado de las TIC donde se sustentó a ciertas áreas de la organización nuestros hallazgos sobre incidencias y logros obtenidos con el fin de pretender minimizar e identificar los canales de comunicación adecuados para el uso de incidencias presentadas entre las áreas.

De conductas asertivas y uso adecuado de las TIC se sustentó a ciertas áreas de la organización nuestros hallazgos sobre incidencias y logros obtenidos con el fin de pretender minimizar e identificar los canales de comunicación adecuados para el uso de incidencias presentadas entre las áreas.

Se presenta el diseño del plan táctico al comité de convivencia con el fin de que tengan las herramientas para lograr mejorar el clima laboral de la organización, se centra en proponer periódicamente actividades internas con todas las áreas de la compañía, donde se les hace participe de diferentes tipos de actividades de relacionamiento y de aprendizaje para que empiecen a crear una cultura de empatía con el trabajo del otro, cuyo objetivo principal es mejorar la red social interna. Gallego (2011) afirma:

Será una posición difícil la de escoger entre los puntos de vista de la población (lo cual debe ser siempre la prioridad) y los de la dirección del proyecto. Se debe utilizar el mejor juicio para conciliar ambas posiciones, de acuerdo con la experiencia y dependiendo de la situación. (p.3)

Es por eso por lo que cada punto de vista de los trabajadores de Ciel Ingeniería es prioritario y más aún cuando el conflicto interno entre ellos no es solucionado por sus líderes de los procesos, siempre será una posición difícil cuando los trabajadores sustentan que los inconvenientes nunca son tenidos en cuenta por sus jefes inmediatos.

Por eso se toman estas iniciativas que buscan transformar el clima laboral de Ciel Ingeniería, y fortalecer la red social interna que se ha visto afectada, donde de acuerdo con las acciones realizadas se logró identificar y minimizar las incidencias halladas en la organización.

Debido a la falta del fortalecimiento de la red social de la PSO, el no accionar en el momento adecuado sobre los conflictos internos de la organización generará que la productividad de los operarios de Ciel Ingeniería no sea la adecuada.

Teniendo en cuenta que el mundo está en constante evolución tecnológica y que los medios de información han evolucionado a facilidad de acceso del ser humano y con la revolución tecnológica de las redes sociales que son estos canales donde informamos y conectamos con el otro sin importar el tiempo y espacio, esto ha generado que el término red social sea asociado con redes sociales, y aunque tienen similitudes el término red social no solo abarca las redes sociales, sino también como son los medios de interacción intrapersonal que se tiene con el otro. Gallego (2011)“... las redes son un campo de conexiones y relaciones: un conjunto de nodos (puntos clave) y un conjunto de lazos (o enlaces) que conectan algunos o todos estos nodos” (p.5).

Teniendo claridad que la investigación acción se argumentó sobre la red social de la PSO Ciel Ingeniería su estudio se enfocó en cómo es la relación y el uso de los canales de comunicación de los funcionarios que operan en esta compañía, debido que el ser humano está hecho de emociones logramos determinar falencias comunicacionales las cuales se propuso metodologías de mejoras para estos, con lo anterior concuerda Torres (2002) “... malla de relaciones, solidaridades y lealtades (tejido social) que se constituye en una fortaleza colectiva y en una defensa frente a las fuerzas centrífugas de la vida urbana...” (p.106).

Se espera que mediante la investigación y acción desarrollada en la compañía Ciel Ingeniería esta logre implementar las estrategias propuestas en pro del desarrollo comunicacional interno generando en los colaboradores un clima laboral sin tantas incidencias y que no se presenten retrasos en la operación y seguir contribuyendo a la sociedad los sistemas de atención a las personas y comunicación mediante tecnología digital.

Por lo tanto, en cada organización como en la vida cotidiana es de vital importancia las relaciones asertivas con diferentes grupos de personas, ya que el ser humano necesita del otro para expresar sus ideas y cumplir sus objetivos. Gallego (2011) afirma:

Las redes sociales engloban la heterogeneidad de individuos, grupos, organizaciones e instituciones, con intereses y objetivos comunes (en muchas ocasiones estos intereses pueden ser particulares, pero gracias al consenso y la negociación se busca lo mejor para todos) orientados hacia el bien común, lo que contribuye al desarrollo comunitario de la red, y ello a su vez incrementa el bienestar social y la calidad de vida. (p.119)

Ciel Ingeniería tiene como misión facilitar las relaciones entre las organizaciones y sus clientes, mediante el diseño e implementación de soluciones innovadoras para los procesos de atención y

comunicación, y pretenden lograr el crecimiento integral de las personas y de la organización, a través del desarrollo del negocio de la tecnología con alto nivel de innovación para procesos de atención y comunicación.

Conclusiones

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se logra identificar mediante los hallazgos obtenidos en la PSO la problemática comunicacional de red social interna entre diferentes áreas de la compañía, donde gracias a la estrategia planteada en la Investigación - Acción fue viable plantear actividades que sirvan para fortalecer la red social de Ciel Ingeniería mediante el uso correcto de los canales de comunicación y el uso asertivo de las TIC; para ello, se realizó un estudio minucioso sobre el cronograma de la organización y el conducto regular que deben tener los trabajadores para gestionar sus inconformidades.

Referencias

- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Baratia, Revista CastellanoManchega de Ciencias Sociales, (12), pp. 113-121. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Kamlongera, C., y Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- Torres, A. (2002). Reconstruyendo el vínculo social: Movimientos sociales, organizaciones populares y constitución de sujetos colectivos. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/8037>